



**AUDITORIA AL PROCESO DE ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE
INTERES**

INFORME DEFINITIVO

ADRIANA GIRALDO RAMIREZ

Jefe Oficina Control Interno

Equipo Auditores:

MILLER E. MARTÍNEZ CASAS (Líder de Auditoria)

CARLOS ANDRES TAFUR MUÑOZ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Noviembre de 2019

ANM-OCI-051-2019

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJETIVO GENERAL..... | 3 |
| 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 3 |
| 3. ALCANCE..... | 3 |
| 4. METODOLOGÍA | 4 |
| 5. RESULTADOS..... | 6 |
| 6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO | 20 |
| 7. ANEXOS..... | 23 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | VERSIÓN 1 FECHA VIGENCIA: |

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar desde un enfoque basado en riesgos la aplicación y ejecución del Procedimiento de "Notificación de Actos Administrativos" Código: MIS7-P-004. Versión 2. Y el Procedimiento "Atención al Usuario Minero" - Código MIS7-P-001 Versión 2. Tanto a nivel Central como en el nivel desconcentrado de la Agencia.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

-Evaluar la aplicación y ejecución, tanto a nivel central como desconcentrado, del Procedimiento "Atención al Usuario Minero" - Código MIS7-P-001 Versión 2, para lo cual se evaluará la aplicación de controles documentados en el Procedimiento, al igual que los establecidos para la mitigación y tratamiento de los riesgos de gestión asociados al procedimiento.

-Evaluar la aplicación y ejecución, tanto a nivel central como desconcentrado, del Procedimiento "Notificación de Actos Administrativos" Código: MIS7-P-004. Versión 2, para lo cual se evaluará la aplicación de controles documentados en el Procedimiento, al igual que los establecidos para la mitigación y tratamiento de los riesgos de gestión asociados al procedimiento.

3. ALCANCE

En desarrollo al Plan Anual de Auditorías Internas 2019, aprobado mediante Acta del Comité de Coordinación de los Sistema de Control Interno de fecha 28 de enero de 2019, se aprobó auditoria al Proceso de ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERES, de acuerdo a la priorización de los procesos conforme a la matriz "Priorización Procesos de Auditoria", de la Guía de Auditoria Para Entidades Públicas.

Fueron materia del proceso auditor, la aplicación y ejecución de los procesos "Notificación de Actos Administrativos" Código: MIS7-P-004. Versión 2. Y el Procedimiento "Atención al Usuario Minero" - Código MIS7-P-001 Versión 2. La auditoría se adelantará con un enfoque basado en riesgos (de gestión y de corrupción) así como con la articulación de las PQRS que se hubieren recibido en la OCI relacionadas con los procedimientos auditados.

La auditoría se realizó en el Nivel Central-Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM, así como en los Puntos de Atención Regional Cali, Ibagué, Nobsa, Manizales y Cartagena, atendiendo las solicitudes del cliente de auditoria lo que equivale al 46 % de los PAR que integran la Agencia. El procedimiento de auditoria interna se adelantó en las siguientes fechas:

Tabla No 1 – Ejecución de la Auditoria al Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés

| Dependencia Auditada | Fase Ejecución |
|--|---|
| Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM | -Reunión de Instalación realizada el 14-08-2019. -Reunión de Cierre del 13-09-2019. -Carta de Salvaguarda del 14-08-2019 - Información de Auditoria solicitada el 14-08-2019 (en el marco de la reunión de instalación de auditoria) y aportada desde el GIAM el 26-08-2019. |
| Punto de Atención Regional Cali | -Reunión de Instalación realizada el 5-09-2019. -Reunión de Cierre del 6-09-2019. -Carta de Salvaguarda del 5-09-2019 -Información de Auditoria solicitada mediante correo electrónico del 3-09-2019 y aportada desde el PAR mediante Correo Electrónico del 16-09-2019. |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

| Dependencia Auditada | Fase Ejecución |
|--------------------------------------|---|
| Punto de Atención Regional Ibagué | -Reunión de Instalación realizada el 18-09-2019. -Reunión de Cierre del 20-09-2019. -Carta de Salvaguarda del 3-09-2019 -Información de Auditoria solicitada mediante correo electrónico del 3-09-2019 y aportada desde el PAR mediante Correo Electrónico del 12-09-2019. |
| Punto de Atención Regional Nobsa | -Reunión de Instalación realizada el 25-09-2019. -Reunión de Cierre del 27-09-2019. -Carta de Salvaguarda del 25-09-2019. -Información de Auditoria solicitada mediante correo electrónico del 11-09-2019 y aportada desde el PAR mediante Correos Electrónicos del 17 y 18-09-2019. |
| Punto de Atención Regional Manizales | -Reunión de Instalación realizada el 2-10-2019. -Reunión de Cierre del 4-10-2019. -Carta de Salvaguarda del 2-10-2019 -Información de Auditoria solicitada mediante correo electrónico del 12-09-2019 y aportada desde el PAR mediante Memorando 29199090337363 del 18-09-2019. |
| Punto de Atención Regional Cartagena | -Reunión de Instalación realizada el 8-10-2019. -Reunión de Cierre del 10-10-2019. -Carta de Salvaguarda del 8-10-2019 -Información de Auditoria solicitada mediante correo electrónico del 16-09-2019 y aportada desde el PAR mediante Correo Electrónico del 23-09-2019. |

Fuente: Papeles de Trabajo Equipo Auditor

En relación con el Procedimiento de "Notificación de Actos Administrativos", se auditó el rango comprendido entre la fecha de su entrada en vigencia (11 de julio de 2018) y hasta el 30-08-2019. Tratándose del Procedimiento de "Atención al Usuario Minero" Versión 2, se audito el rango establecido entre la fecha de su entrada en vigencia (26-06-2018) hasta el 30-08-2019.

4. METODOLOGÍA

Se hace necesario precisar que respecto de los procedimientos de auditoría aplicados se adelantaron las siguientes pruebas:

1. Se practicó bajo técnicas conjuntas de entrevista, prueba de recorrido e inspección un total de 18 entrevistas y 12 pruebas de recorrido distribuidas de la siguiente forma:

Las entrevistas y pruebas de recorrido se aplicaron sobre los diferentes intervinientes de la ejecución y de los procedimientos auditados. Las pruebas comprendían la presentación y recaudo de evidencia in situ como apoyo de las respuestas proporcionadas, así como la inspección de las tablas de control y bases de datos esto a efectos de verificar la consistencia de la información reportada en las mismas.

Tabla No 2 – Distribución de la Muestra de Auditoría – Pruebas de Entrevista

| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE ENTREVISTADOS |
|---|---|
| Grupo de Información y Atención al Minero | Entrevistas 2 - Pruebas de Recorrido 2 |
| Punto de Atención Regional Cali | Entrevistas: 4 - Pruebas de Recorrido 2 |
| Punto de Atención Regional Ibagué | Entrevistas 4 - Pruebas de Recorrido 2 |
| Punto de Atención Regional Nobsa | Entrevistas 2 - Pruebas de Recorrido 2 |
| Punto de Atención Regional Manizales | Entrevistas 2 - Pruebas de Recorrido 2 |
| Punto de Atención Regional Cartagena | Entrevistas 4 - Pruebas de Recorrido 2 |

Fuente: Papeles de Trabajo Equipo Auditor

2. Se aplicó técnica de revisión documental, sobre tramites de notificación seleccionados por el equipo, respecto de la base de datos sobre la información de control aportada por los auditados, la cual se compuso por un total de 100

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

tramites de notificación (entre notificaciones de actos administrativos de fondo en sus fases principal y subsidiaria como de tramite autos). La revisión se efectuó sobre consulta de soportes físicos, como de la revisión de expediente minero digital, SGD y la Web del Operador de Correspondencia, muestra distribuida de la siguiente forma:

Tabla No 3 – Muestra de Auditoría – Pruebas Revisión Documental Notificaciones

| DEPENDENCIA | NUMERO DE VERIFICACIONES ADELANTADAS | PORCENTAJE DE LA MUESTRA |
|---|--------------------------------------|--------------------------|
| Grupo de Información y Atención al Minero | 30 | 30% |
| Punto de Atención Regional Cali | 10 | 10% |
| Punto de Atención Regional Ibagué | 20 | 20% |
| Punto de Atención Regional Nobsa | 20 | 20% |
| Punto de Atención Regional Manizales | 10 | 10% |
| Punto de Atención Regional Cartagena | 10 | 10% |

Fuente: Papeles de Trabajo Equipo Auditor

- Como parte de las pruebas de auditoría aplicadas en el GIAM y en cada PAR visitado, se solicitó la realización de presentaciones tendientes a la identificación de los flujos de ejecución, interacciones del proceso y conocimiento de riesgos en relación con los procedimientos auditados.
- Así las cosas, como criterios aplicados para la definición e integración de las muestras de auditoría, se aplicó método sistemático de análisis propio de la Auditoría Operativa que facilita la interpretación de aspectos propios de cada procedimiento auditado. Se emplearon técnicas estadísticas, muestrales y aleatorias que permitieron determinar la lógica involucrada, las necesidades y la justificación del accionar de cada actividad, de acuerdo con las normas vigentes que regulan los procedimientos propios del auditado. Igualmente fueron incluidas técnicas de entrevista y pruebas de recorrido.

Finalmente, para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta los términos definidos en el procedimiento EVA1-P-001 Versión 2 denominado Auditoría Interna, que establece lo siguiente:

“EVIDENCIAS DE AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)”. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuándo se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa en la realización de entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

“NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)”. Se constituye, cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento. Para lo cual debe plantearse una ACCIÓN CORRECTIVA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que se ejecutable y medible, el cual debe radicarse en el Sistema de Información ISOLUCION de la Agencia Nacional de Minería.

“OPORTUNIDAD DE MEJORA: Son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambientes de trabajo, entre otros.”. Para lo cual debe planear una ACCIÓN DE MEJORA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que se ejecutable y medible, el cual debe radicarse en ISOLUCION.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

Por otra parte, se precisa que el Informe Preliminar fue trasladado y sometido a la correspondiente contradicción mediante Memorando 20191100266113 del 28 de octubre de 2019 remitido vía correo electrónico del 29 de octubre de 2019 y dirigido al Vicepresidente de Contratación y Titulación Minera, al Gerente de Seguimiento y Control; a la Coordinadora del Grupo de Información y Atención al Minero, así como a los Coordinadores de los Puntos de Atención Regional Cartagena, Ibagué, Nobsa, Manizales y Cali, para la revisión, formulación de observaciones, aclaraciones, precisiones o aceptación de los diferentes conceptos y hallazgos contenidos en el informe.

La contradicción debía surtirse dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío del informe, advirtiéndose que “(...) En caso de no recibir observaciones será confirmado en su totalidad y se procederá a remitir a la Presidencia de la Entidad”. Ahora bien, atendiendo que el término de contradicción corrió entre el 30 de octubre y el 6 de noviembre de 2019, sin que dentro del mencionado periodo se hubiera recibido comunicación alguna por la cual se formulará controversia o solicitud de prórroga para su contestación, se tendrá que el informe quedo en firme el día 7 de noviembre de 2019.

5. RESULTADOS

5.1 SOBRE LA APLICACIÓN Y EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN AL USUARIO MINERO" - CÓDIGO MIS7-P-001 VERSIÓN 2 EN LA ANM.

5.1.1 EN EL GRUPO DE INFORMACION Y ATENCION AL MINERO

De la aplicación de los procedimientos de auditoria (entrevista, prueba de recorrido e inspección documental) realizados por el equipo auditor en el GIAM, el día 3 de septiembre de 2019, se evidencio la correcta aplicación de los controles que lo integran, así como de las actividades documentadas.

Se evidencio para el periodo auditado, que en el Grupo de Información y Atención al Minero se aplicaron los formatos establecidos en el Sistema de Gestión para acreditar la debida aplicación de los controles establecidos para el Procedimiento de Atención al Usuario Minero Código MIS7-P-001 Versión 2, en particular la aplicación del formato denominado “Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” identificado bajo el Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1.

Del análisis de la información incorporada en el Control “Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” se evidencio para el periodo auditado la prestación de los servicios prestados a la ciudadanía a través del mencionado procedimiento (consultas técnicas y jurídicas, consultas sobre trámites de notificación, consulta sobre estado de tramites dentro de los expedientes mineros y consultas de expedientes mineros digitales etc), en las siguientes cantidades:

Finalmente, en el Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM, se evidencio cumplimiento rutinario de la Actividad No 17 del Procedimiento Auditado, es decir, la evaluación mediante mecanismo digital del servicio prestado (excelente, bueno, regular y malo), evidenciándose para el periodo comprendido entre el 31 de diciembre de 2018 y el 28 de marzo de 2019 la realización de un total de 838 calificaciones del servicio prestado distribuidas de la siguiente forma:

Tabla No 4 – Servicios Prestados Atención Usuario Minero - GIAM – Periodo Auditado

| AÑO | SERVICIOS PRESTADOS |
|--|---------------------|
| 2018 (Del 26-06-2018 al 31-12-2018) | 19.253 |
| 2019 (1-01-2019 al 15-015-2019) | 23.926 |
| Total | 43.179 |

Fuente: Base de Dato Registro de Usuarios Atendidos GIAM

Tabla No 5 – Resultados calificación satisfacción Procedimiento Atención a Usuarios Mineros - GIAM

| Concepto Calificación Digital | Cantidad | Porcentajes |
|-------------------------------|----------|-------------|
| Excelente | 780 | 93% |
| Bueno | 51 | 6% |
| Regular | 4 | 0.55% |
| Malo | 3 | 0.45% |

Fuente: Reporte Consolidado Calificación Satisfacción Servicio GIAM

Sin perjuicio de lo anterior se pudo evidenciar:

1. El Procedimiento de Atención al Usuario Minero Código MIS7-P-001 Versión 2, se encuentra compuesto por un total de 20 pasos o actividades, que inician con la primera atención al ciudadano a efectos de **“Identificar el tipo de servicio o solicitud”** que este requiere (Pasos 1 y 2), los cuales son ejecutados por el personal que presta los servicios de vigilancia en el GIAM, de los cuales pudo evidenciarse, en el marco de prueba de recorrido y entrevistas aplicadas, no cuenta con habilidades y capacidades técnicas y jurídicas que les permita clasificar el tipo de servicio-consulta que requiere el usuario, lo que ha generado en algunos casos que consultas calificadas como jurídicas y que en esencia son técnicas, deban someterse a una nueva espera y asignación de turno para evacuación por el área respectiva. Lo anterior remite a la necesidad de dar revisión al Procedimiento de Atención al Usuario Minero en lo que corresponde a los pasos 1 y 2.
2. Se pudo evidenciar que si bien el personal encargado de la ejecución del Procedimiento de Atención al Usuario Minero en el Grupo de Información y Atención al Minero, evidencia calidades y cualidades para la atención al público, durante el periodo auditado no se les adelantaron procesos de capacitación dirigidos al fortalecimiento de competencias, habilidades y estrategias para la atención a usuarios.
3. Se evidencio igualmente en relación con la funcionalidad del digiturno del GIAM, la presencia de frecuentes indisponibilidades del servicio, lo que ha obligado a la aplicación de planes de contingencia (con frecuencia) tendientes a la asignación de la atención según el orden de llegada de los titulares al servicio. Lo anterior advirtiendo que pudo establecerse que dichas situaciones son oportunamente reportadas a la OTI.

5.1.2 EN LOS PUNTOS DE ATENCION REGIONAL.

1. Se evidenció para el periodo auditado, que en el 60% de los Puntos de Atención Regional examinados (Cali, Ibagué y Cartagena) el flujo documentado para el procedimiento denominado **“Atención Usuario Minero”** Código MIS7-P-001 Versión 2, coincidía con las actividades ejecutadas por los responsables del procedimiento en cada Punto Regional, lo que evidencia la aplicación del control denominado **“Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos”** Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1 al inicio del procedimiento tal y como lo establecen las actividades 1, 2 y 3 del mismo.

No ocurrió lo mismo, con el 40% de la muestra de auditoria (Puntos de Atención Regional Nobsa y Manizales) en los cuales pudo evidenciarse que el control y las evidencias de su aplicación contenidas en la **“Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos”** Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1, no se estaba aplicando por cuanto la información correspondiente a los usuarios atendidos, correspondía a la información reportada en las bitácoras de vigilancia, en las cuales se consigna las personas que ingresan a las instalaciones de la Entidad (sin que se diferenciara los servicios específicos que se les prestaba, o si correspondían a actividades de notificación de actos administrativos, o en su defecto radicaciones de correspondencia).

2. En concordancia con lo anterior, pudo evidenciarse que en el 40% de los Puntos de Atención Regional visitados (Cali e Ibagué) la información consignada en la **“Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos”** Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1, correspondía a la identificación y discriminación de los servicios efectivamente prestados a los usuarios del procedimiento. Se aclarara que en lo que corresponde al 60% restante (Nobsa, Manizales y Cartagena) se evidencio que la información relacionada con la ejecución del procedimiento de atención al usuario: i) Correspondía a la consignada en la bitácora de vigilancia del PAR (caso Manizales); o ii) Se alimentaba la base datos de registro con la información que reposaba en la bitácora de vigilancia del PAR (caso Nobsa); y iii) El registro y control del procedimiento se llevaba en tabla Excel establecida por el responsable de la ejecución del procedimiento en el PAR (Caso Cartagena) mas no el formato de control definido por la Entidad. Lo anterior generó que la información que se reportaba como resultado de la aplicación del control del Procedimiento de Atención al Usuario Minero: a) Se concentrara en el número de usuarios mas no en la identificación y discriminación del número de servicios efectivamente prestados a cada usuario en virtud del procedimiento; b) Se presentaran confusiones entre los servicios que se prestan en virtud del procedimiento de Atención al Usuario (consultas de expediente minero digital, asesorías técnicas y jurídicas de tramites o de temas específicos en los títulos, consultas de trámites, expedición de certificaciones) con la radicación de correspondencia (el cual no corresponde a un servicio propio del

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

procedimiento auditado); y c) Se dejara de consignar y reportar información de control de usuarios atendidos en relación con servicios como consultas de expediente minero digital, y asesorías jurídicas y técnicas (Caso Nobsa y Manizales).

Ahora bien, el examen de la información aportada por cada PAR auditado (copia de bitácoras de vigilancia, tablas informales de control etc) en materia de ejecución del Procedimiento evidencian las siguientes cantidades, notándose las diferencias con los reportes de información en la medida que frente a unos se evidencian usuarios atendidos y frente a otros la discriminación de servicios prestados por usuario atendido:

Tabla No 6 – Atención Usuario Minero – Puntos Atención Regional Visitados – Periodo Auditado

| PERIODO | PAR Cali | PAR Ibagué | PAR Nobsa | PAR Manizales | PAR Cartagena |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2018 (Del 26-06-2018 al 31-12-2018) | 255 (servicios prestados) | 923 (servicios prestados) | 1483 (usuarios atendidos) | 1051 (usuarios atendidos) | 771 (usuarios atendidos) |
| 2019 (1-01-2019 al 15-015-2019) | 365 (servicios prestados) | 1947 (servicios prestados) | 2149 (usuarios atendidos) | 1608 (usuarios atendidos) | 1099 (usuarios atendidos) |

Fuente: Bases de datos aportadas por cada PAR visitado

BENEFICIO DE AUDITORIA. Ahora bien, se precisa que como resultados de la auditoria adelantada y en el marco de las pruebas de recorrido implementadas se dejaron en cada PAR auditado las respectivas recomendaciones frente a la aplicación del procedimiento procediéndose en el marco de la visita, por parte de los Coordinadores de PAR Nobsa, Cartagena y Manizales a: i) Efectuar corrección inmediata del flujo real de ejecución a efectos de su coincidencia con el flujo documentado para el Procedimiento “Atención al Usuario Minero” Código MIS7-P-001 Versión 2, lo que implica la aplicación del control de usuarios y servicios prestados al comienzo de la atención, y con fuente directa en el ciudadano (Actividad 3 del procedimiento); ii) Se inició el proceso de implementación y aplicación de la “Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1, como fuente única y evidencia de control; y iii) Se empezó a efectuar la alimentación de la base de datos de control de la información correspondiente a los servicios prestados por usuario en el marco del procedimiento, la cual no se estaba reportando en cada PAR auditado (Cali – Información de Consultas Expedientes Mineros Digitales; Ibagué, Nobsa, Manizales y Cartagena – Información sobre asesoría jurídica y técnica) distinguiéndola de la radicación de documentos.

1. El examen de la información reportada por los PAR Cali e Ibagué así como por el Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM en las “Bases de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1, evidencia la necesidad de efectuar revisión y ajuste de las columnas H, I, J del formato, correspondientes a “cuadros”, “folios” y “planos”, las cuales pudo evidenciarse, que para el periodo auditado y atendiendo la nueva lógica que incorpora el expediente minero digital, ya no se están diligenciando ni usando.
2. En relación con el servicio de consulta de expediente minero digital, se identificó en el 100% de los PAR visitados, flujo de comunicación-que se traduce en la aplicación de control entre el contratista de CORTE INGLES y los profesionales encargados de consolidar la información de identificación y filtro para el otorgamiento de acceso de usuarios a los cuadernillos reservados de los expedientes mineros digitales.

En el marco del procedimiento se evidencio en el 100% de los PAR, e incluso en el GIAM, el uso y aplicación rutinaria del formato MIS7-P-001-F001 Versión 1, en el cual el titular, apoderado o tercero identifica el titulo o títulos que consultara, la fecha y propósito de su consulta, su identificación y la hora del préstamo y de la devolución o finalización de la consulta. Dicho documento constituye insumo tanto del expediente minero digital (dada su condición de constancia secretarial de consulta) como de la gestión de atención al usuario minero frente a la prestación del servicio de consulta de expedientes mineros digitales (pues con dicho formato se debe alimentar la Base de Datos de Usuarios Atendidos).

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

No obstante, se evidencio (en el marco de las pruebas de recorrido aplicadas) que no existen criterios establecidos en relación con el uso y manejo que debe darse al mencionado formato MIS7-P-001-F001 Versión 1, pues se evidencio que: a) Dicho formato es escaneado e incorporado tanto al expediente minero digital como a su soporte físico (Caso GIAM); b) El formato es escaneado e incorporado al expediente minero, pero los soportes físicos quedan en poder del responsable del procedimiento en el PAR (Caso Cali); y c) Los soportes no son escaneados, ni incorporados en el expediente minero digital ni en su soporte físico, se encuentran en poder de los responsables de ejecución del procedimiento (Caso Cartagena, Nobsa, Ibagué, Manizales). (Ver Anexo 1 – Registro Fotográfico).

- Atendiendo que el Procedimiento “Atención al Usuario Minero” Código MIS7-P-001 Versión 2, establece en su Actividad 17 “**Evaluar la Atención del Servicio**” consistente en “(...) Al finalizar la atención del usuario, **este evalúa el servicio mediante mecanismo digital de calificación**” se hizo evidente que en el 100% de los Puntos de Atención Regional visitados se carece de mecanismo digital de calificación, por lo que se estaría incumpliendo el procedimiento en la forma que se encuentra documentado.

Vale la pena en este punto precisar que las pruebas de recorrido practicadas evidencian que en el 40% de los PAR visitados (Ibagué y Nobsa) se intenta realizar actividades de evaluación de satisfacción, en el primer caso mediante el Buzón de PQRS (aplicación voluntaria del usuario que no dimensiona en sus resultados frente al número de servicios y usuarios atendidos) y en el segundo caso mediante diligenciamiento Web de encuesta de satisfacción en la página (con bajo número de ciudadanos que voluntariamente desean aplicar la encuesta al momento de finalizar el servicio y desconocimiento en el PAR de los resultados que arrojan dichas encuestas). Finalmente se evidencio en el PAR Cartagena confusión con la aplicación de las Encuestas de Caracterización de Usuarios con la evaluación de la atención del servicio.

- En relación con las competencias, habilidades y toma de conciencia del personal encargado de la ejecución del procedimiento de “Atención al Usuario Minero” Código MIS7-P-001 Versión 2, se evidencio en el 100% de los PAR auditados que durante la vigencia auditada (periodo comprendido entre el 26 de junio de 2018 y el 30 de agosto de 2019): i) no se recibieron procesos de capacitación dirigidos al fortalecimiento de competencias, habilidades y estrategias para la atención de los usuarios; ii) tampoco fueron objeto de sensibilizaciones en temas relacionados con conocimiento de los riesgos de gestión y corrupción identificados por la ANM para el Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Procedimiento de Atención al Usuario Minero (riesgos, Causas, Consecuencias, Controles y Acciones) ni en relación con el flujo documentado del procedimiento; y iii) Tampoco han participado en los procesos de evaluación de contexto y gestión de riesgos (identificación de riesgos relevantes) asociados a la ejecución de dicho procedimiento.
- En relación con los recursos destinados para la ejecución del procedimiento de “Atención al Usuario Minero” Código MIS7-P-001 Versión 2, se evidencio en el 80% de los PAR visitados condiciones adecuadas de iluminación, temperatura y ubicación para la consulta del expediente minero digital. Lo anterior con excepción del PAR Cali, en el cual se identificó en el área de atención al usuario un aire acondicionado el cual no funciona adecuadamente lo que genera condiciones de calor, sobre las cuales se han presentado queja de algunos usuarios, se recomendó (En el Acta de Cierre) traslado de la situación al Vigía de la Salud del PAR para su tratamiento desde los subsistemas de seguridad y salud en el Trabajo y de Calidad; 3) Se evidencio el aire acondicionado genera fuerte ruido que incomoda y molesta tanto a los usuarios como a los funcionarios y contratistas ubicados en el área, se recomendó (En el Acta de Cierre de Auditoria) traslado a vigía de la Salud del PAR para su conducción a través de los subsistemas de seguridad y salud en el trabajo y de calidad.

Adicionalmente, se evidenció en el PAR Cartagena deficiencias en relación con la existencia de de rampas de acceso, apertura de puertas de ingreso a instalaciones y baños para personas con discapacidad, movilidad reducida, personas ciegas y personas con baja visión, en los términos señalados en el artículo 47 y 48 de la Ley 361 de 1997, y 14 de la Ley 1618 de 2013. Se tomó registro fotográfico (Ver Anexo Fotográfico No 2).

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

Por otra parte, en el 100% de los PAR visitados se identificó la existencia de tabletas de consulta funcionales y en uso por parte de los usuarios consultantes de los expedientes mineros digitales¹. Lo anterior no obstante aclarar que en el PAR Cali, en el marco de la prueba de recorrido aplicada, se evidencio que la superficie dispuesta para la consulta de las tabletas de expedientes digitales se encontraba desprendida de su empotramiento en la pared y ubicada sobre las sillas de consulta. Se tomó registro fotográfico. (Ver Anexo Fotográfico No 3).

RECOMENDACIÓN CON ALCANCE PREVENTIVO. En concordancia con lo anterior, la Oficina de Control Interno actuando en el marco de las atribuciones establecidas en el Decreto 338 de 2019 Artículo 1 (modificado Decreto 1605 de 2019) que adiciona el Artículo 2.2.21.7.1 al Decreto 1083 de 2015, evidencio en el 100% de los PAR objeto de visita de auditoria, que, en las áreas destinadas para la consulta de expediente minero digital, aún no han sido instalados los “(...) *kioskos informáticos*” que fueron adquiridos en virtud del Contrato SGR 231-2018 para la ubicación de las tabletas y la facilitación de la consulta de los expedientes mineros digitales, por parte de los usuarios del servicio. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno recomienda se adelanten las acciones que correspondan con el fin de evitar la configuración de riesgos en materia fiscal derivados de la pérdida, deterioro o falta de uso de los bienes adquiridos e igualmente se garantice en términos del principio de la actuación administrativa de eficacia (Consagrado en el Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011) la plena satisfacción de la finalidad establecida como necesidad al momento de la adquisición de los mismos, esto tal y como fue evidenciado en la Oportunidad de Mejora No 6 del Informe de Auditoria ANM-OCI-027-2019. Se tomó registro fotográfico (Ver Anexo 4)

5.1.3 CONCEPTO SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS DE GESTION 2019 ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL USUARIO MINERO EN EL NIVEL CENTRAL Y DESCENTRALIZADO.

5.1.3.1 EN EL GRUPO DE INFORMACION Y ATENCION AL MINERO.

En materia de riesgos de gestión 2019 asociados a la ejecución del **Procedimiento de Atención al Usuario Minero** se identificó en el Mapa de Riesgos de Gestion ANM 2019 para el **PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS** un total de seis (6) riesgos de gestión priorizados, dentro de los cuales se identifica el riesgo denominado como **“Suministro de Información Errónea y/o desactualizada a los usuarios externos”** el cual contempla una zona de riesgo inherente **“Alta”**, y una zona de riesgo residual (tras la aplicación de controles) **“Moderada”** esto bajo los controles identificados como:

- 1) Aplicación de la Base de Datos de Usuarios Atendidos.
- 2) La verificación en sistema CMC de la ubicación del expediente y si es factible su préstamo.
- 3) El diligenciamiento de la información de identificación de los usuarios mineros atendidos en la base de datos de usuarios.

Así las cosas, como resultado de las pruebas de auditoria realizadas se evidencio en el Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM la aplicación de los 3 controles definidos para **“evitar”** la materialización del riesgo, sin que se evidenciara que el mismo se hubiera configurado, luego se calificaran los controles aplicados como eficaces, pues no se evidencio situación alguna de entrega de información errada o desactualizada a usuarios externos, esto soportado en las evidencias trazables de las evaluaciones del servicio prestado en el GIAM las cuales califican el servicio proporcionado en un 99% como excelente o bueno (Ver Tabla No 5) así como resultado de la verificación de los soportes dejados por los usuarios en los buzones de PQRS del Grupo, los cuales soportan satisfacción con la atención proporcionada y la información brindada.(Ver Anexo 5 – Evidencia Fotográfica).

¹ En el marco de las pruebas de recorrido se evidenciaron las siguientes cantidades: a) PAR Cali 3 Tabletás; b) PAR Ibagué 4 Tabletás; c) PAR Nobsa 5 Tabletás y 2 equipo para consulta personas con discapacidad; d) PAR Manizales 5 tabletas y 1 equipo para consulta personas discapacidad; e) PAR Cartagena 4 tabletas y 2 para su uso por personas con discapacidad y f) GIAM 7 Tabletás.

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

Ahora bien, en lo que corresponde a la realización de las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Gestion 2019 para el manejo del riesgo residual (del riesgo denominado **“Suministro de Información Errónea y/o desactualizada a los usuarios externos”**) se pudo evidenciar en el GIAM que:

1) La primera acción establecida **“capacitaciones en la correcta atención al usuario”** programada para ser ejecutada entre el 28 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019 y a cargo de la Coordinadora del GIAM, se evidencia que se dictaron durante la vigencia 2019 un total de 9 capacitaciones dirigidas a 9 profesionales del Grupo de Información y Atención al Minero (contratistas) durante los meses de enero, marzo y abril de 2019 concentradas en la socialización del Procedimiento **“Atención al Usuario Minero”** en su versión 2 y el Instructivo del Sistema Publitrurno 2018. No obstante, lo anterior no se observa que para la vigencia 2019 las acciones se hubieren aplicado en los Puntos de Atención Regional.

2) En relación con la segunda acción denominada **“Actualizar las tablas de atención, dejando claro el propósito de la consulta, número de expediente y datos personales del consultante”** se pudo evidenciar para el periodo auditado la aplicación de la acción-control en el GIAM.

3) En lo correspondiente a la tercera acción denominada **“Implementar sistema de satisfacción del usuario una vez sea atendido su requerimiento.”** Se evidencio en el GIAM la aplicación rutinaria del sistema como parte del desarrollo del procedimiento de atención al usuario y al final de cada atención proporcionada, aplicación de sistema de calificación del servicio proporcionado (excelente, bueno, regular y malo). No obstante, se precisa en este punto que la acción de control en lo que refiere a los Puntos de Atención Regional no se está aplicando.

4) En relación con la actividad denominada **“4. Solicitar la actualización de las bases de información utilizadas por la Entidad para la correcta búsqueda de información para ser suministrada a los usuarios”** se evidencio que la acción fue tramitada mediante correo electrónico del 6 de junio de 2019 emanado de la Coordinadora del GIAM, por el cual solicita a los diferentes responsables de las herramientas informáticas de la Entidad, la actualización de las bases de datos. No obstante, lo anterior no se evidencio que dicha acción se hubiere hecho extensible a los Coordinadores de los PAR, a efectos del trámite y actualización en el marco del procedimiento de notificación de actos administrativos frente a la custodia documentada en CMC.

En este orden de ideas, manifiesta la Oficina de Control Interno en relación con la ejecución de las acciones de control del Riesgo Residual del riesgo denominado **“Suministro de Información Errónea y/o desactualizada a los usuarios externos”** que en el Grupo de Información y Atención al Minero estas se ejecutaron, por lo que el riesgo residual calificado como Moderado se mantuvo controlado. No obstante, lo anterior evidencia que dichas acciones no se implementaron, ni se extendieron a nivel desconcentrado, no obstante, en los Puntos de Atención Regional ser responsables de la ejecución del mencionado procedimiento, evidenciando una desarticulación entre la gestión del riesgo establecida en el nivel central-GIAM y su aplicación en el nivel desconcentrado.

5.1.3.2 EN EL NIVEL DESCONCENTRADO DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA.

Ahora bien, en relación con el riesgo denominado **“Suministro de Información Errónea y/o desactualizada a los usuarios externos”** asociado a la ejecución del Procedimiento de Atención al Usuario Minero Versión 2, en los Punto de Atención Regional, se pudo evidenciar que los controles de mitigación del riesgo inherente no fueron aplicados como tampoco las actividades establecidas para el control del riesgo residual, luego la posibilidad de materialización del mencionado riesgo en el nivel desconcentrado fue alta, esto evidenciado por la desarticulación existente en materia de gestión del riesgo entre el nivel central (Grupo de Información y Atención al Minero) y los Puntos de Atención Regional. La anterior conclusión soportada en los siguientes hechos evidenciados:

- 1- **Control 1. En el 60% de los Puntos de Atención Regional visitados** (PAR Cartagena, PAR Manizales y PAR Nobsa) **se evidencio que el control No 1 de mitigación del riesgo** (Aplicación de la Base de Datos de Usuarios Atendidos) no se estaba aplicando (por uso de otro tipo de bases de datos o de información de control o por el uso como insumo de alimentación de fuentes no documentadas de control – bitácoras de vigilancia). **Tan solo en el 40% de la muestra (PAR Ibagué y PAR Cali) pudo evidenciarse la aplicación del control ajustada al flujo**

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

documentado del procedimiento y conforme a la base de datos adoptada en el sistema, sin embargo el examen de la información reportada en las bases de datos de control evidencian la existencia de reportes defectuosos de los servicios, atendiendo que se evidencio que dichos reportes se omitía para unos el reporte de los servicios de asesoría y consulta jurídica o técnica, y para el otro los servicios prestados por consulta de expediente minero digital.

- 2- **Control 2** (La verificación en sistema CMC de la ubicación del expediente y si es factible su préstamo) **se evidencio en el 100% de los Puntos de Atención Regional visitados que el mencionado control no se aplicó** durante el periodo auditado ni se estaba aplicando al momento de la auditoria. Por lo anterior recomendará la Oficina de Control Interno con miras a la vigencia 2020, se adelanten procesos articulados y participativos de evaluación de contextos, gestión del riesgo y por ende revisión y rediseño del control establecido.
- 3- **Control 3.** (El diligenciamiento de la información de identificación de los usuarios mineros atendidos en la base de datos de usuarios) se evidencio que en el 100% de la Muestra el control o no se aplicó o se aplicó de manera defectuosa (esto último atendiendo que se evidencio el uso de otras fuentes de información como bitácoras de vigilancia o se dejó de reportar ciertos servicios prestados consultas de expedientes mineros digitales, asesorías y consultas jurídicas y técnicas).
- 4- Se evidencio que, en relación con las actividades de control del riesgo inherente, tampoco se observó en el 100% de la muestra que se hubiera realizado actividad alguna, en particular en relación con: i) capacitaciones en correcta atención al usuario minero, ii) aplicación actualizada y completa de las tablas de control de atención al usuario minero, y iii) custodia en CMC del expediente minero.
- 5- En relación con la actividad de control iv) sistema de calificación digital de la satisfacción del usuario, fue evidente que este no se aplicó en ninguno de los PAR visitados. Lo anterior no obstante evidenciar que en lo que corresponde a los PAR Ibagué y PAR Nobsa, se evidenciaron acciones tendientes al uso del buzón de PQRS como punto de evaluación o las encuestas de evaluación que se encuentra en la Página Web de la ANM, las cuales, dada su extensión, no evidencian en términos de cantidades representatividad versus el número de servicios prestado y usuarios atendidos.

5.1.3.3 CONCEPTO EN RELACION CON OTROS RIESGOS DE GESTION DEL PROCESO DE ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERES Y RIESGOS DE CORRUPCION.

Ahora bien, el examen del Mapa de Riesgos de Gestion 2019 –PROCESO ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERES identifica los siguientes riesgos priorizados los cuales se relacionan con la ejecución del Procedimiento de Atención a Usuarios Mineros Versión 2:

- **“Pérdida de los documentos que reposen dentro de los expedientes mineros”** el cual, atendiendo las nuevas lógicas establecidas en relación con el expediente minero digital y el manejo de actos administrativos digitalizados para su notificación en el GIAM, se recomienda sea revaluado para la vigencia 2020 desde su definición, controles y calificación tanto de riesgo inherente y riesgo residual. Lo anterior aclarando que el análisis del riesgo establecido evidencia un riesgo inherente *“Alto”* y un riesgo residual *“Alto”*, lo que evidencia que los controles establecidos no son eficaces y por ende no evitan la materialización del riesgo, siendo necesario frente al mismo adelantar nuevas actividades dirigidas a identificar, analizar, valorar, calificar y evaluar dicho riesgo.
- **“Pérdida de los expedientes mineros”** (el cual si bien no está directamente asociado con el proceso de atención al usuario minero si pertenece a los riesgos significativos de gestión identificados en relación con el Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés), esto atendiendo que la calificación proporcionada tanto para el riesgo inherente como para el riesgo residual es *“Alta”* lo que en esencia se traduce en el hecho que los controles definidos para evitar la materialización del riesgo son ineficaces.
- **En lo que corresponde a la evaluación de Riesgos de Corrupción 2019** identificados en relación con el Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés se evidencio consultado el portal de transparencia de la ANM, (<https://www.anm.gov.co/?q=mapaderiesgosdecorrupcion>) el documento contentivo del Mapa de Riesgos de Gestion de la Vigencia 2019 (versión 1) el cual no contiene riesgos de corrupción identificados para dicho proceso y por ende aplicables a

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

los procedimientos de "Atención al Usuario Minero" y "Notificación de Actos Administrativos", los cuales recomienda esta Oficina gestionar y vincular a dicha actividad a los responsables y ejecutores del mismo en el nivel desconcentrado.

5.2 SOBRE LA APLICACIÓN Y EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO "NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS" - CÓDIGO MIS7-P-004 VERSIÓN 2 EN LA ANM.

5.2.1 EN EL GRUPO DE INFORMACION Y ATENCION AL MINERO

Como resultado de las pruebas de recorrido, entrevista y verificación documental aplicadas se evidencio en el Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM, la correcta aplicación del Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos en la forma como se encuentra documentado. De igual forma la aplicación de las bases de datos que soportan los controles aplicados y los formatos vigentes tanto para la vigencia 2018 como 2019. El análisis de la información reportada en las bases de datos aportadas permite evidenciar para el periodo auditado (11-07-2018 al 15-08-2019) la ejecución de las siguientes cantidades:

Tabla No 7 - Cifras Notificaciones Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM

| AÑO | Notificaciones Estados | Notificaciones Personales | Notificaciones por Aviso | Constancias de Ejecutoria | Tramites de Liberación de Áreas adelantados |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---|
| 2018 (Del 1-08-2018 al 28-12-2018) | 1894 autos notificados | 1005 actos administrativos-persona | 475 actos administrativos-persona | 1062 constancias de ejecutoria | Control de publicación para liberación de áreas en 961 |
| 2019 (1-01-2019 al 15-08-2019) | 2907 autos notificados | 1968 actos administrativos-persona | 700 actos administrativos-persona | 1788 constancias de ejecutoria | Control de publicación para liberación de áreas en 1167 |
| Total | 4801 autos notificados | 2973 actos administrativos-persona | 1175 actos administrativos-persona | 2850 constancias de ejecutoria | Control de publicación para liberación de áreas en 2128 |

Fuente: Bases de datos de control proporcionadas por GIAM en el marco de la auditoria

Ahora bien, en el contexto reportado, y como resultado de las pruebas de recorrido aplicadas se identificaron las siguientes fortalezas en relación con la ejecución del Proceso de Notificación de Actos Administrativos en el Grupo de Información y Atención al Minero:

- Se evidencio la aplicación de los controles de custodia en CMC de los expedientes evidenciando conforme se encuentra documentado en el Procedimiento, para las diferentes etapas que surte el proceso de notificación tratándose de actos administrativos de fondo (notificación personal, notificación por aviso, notificación por edicto e incluso constancia secretarial) y de tramite (notificación por estado).
- Se evidencio aplicación del control sobre la emisión de oficios de cumplimiento de actos administrativos de fondo una vez ejecutoriados, esto tanto la vigencia auditada 2018 y 2019 con corte al 15 de agosto.
- Se evidencio control sobre actos administrativos a publicar para liberación de áreas, tanto para las vigencias 2018 (periodo auditado) como para la vigencia 2019 (con corte al 15 de agosto).

Por otra parte, se identificaron las siguientes situaciones con impacto directo en la ejecución de las actividades que integran el Procedimiento "Notificación de Actos Administrativos" Código: MIS7-P-004. Versión 2, en el Grupo de Información y Atención al Minero:

- Como resultado de las pruebas de auditoria aplicadas (entrevista, recorrido y verificación documental) se hizo evidente en relación con la ejecución de los tramites de notificación principal (personal) y subsidiaria (edicto y aviso), se observó que en los tramites de notificación no reposaban las constancias de recibo o devolución originales, por el contrario, se observaron fotocopias de las constancias de recibo o devolución descargadas desde la página del operador del servicio de correspondencia, en algunos casos:

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

- a) sin fecha y día de su entrega-recibo, lo que ha generado con ocasión de la ejecución del procedimiento (en particular frente al trámite de notificaciones por aviso) a solicitar al operador aclare la fecha efectiva de recibo, o devolución e incluso el tipo de causal. (Ver Anexo No 7 Numeral 7.1)
- b) Eventos en los cuales, al consultar la página del operador de correspondencia, no se encuentra disponible el soporte de devolución o recibo de la comunicación-aviso, lo que ha obligado al GIAM a solicitar al operador se envíe copia de dichas constancias o las evidencias de recibo o devolución de la comunicación. (Ver Anexo No 7 Numeral 7.2)
- c) Inconsistencias entre la información reportada en la Web del operador del servicio de correspondencia frente a fechas reportadas como de recibo o devolución versus las que finalmente se determinan en las copias de las constancias descargadas. (Ver Anexo No 7 Numeral 7.3).
- d) Constancias descargadas en los expedientes con firmas y sellos de recibo en algunos casos ilegibles. (Ver Anexo No 7 Numeral 7.1).

Las anteriores situaciones impactan el cumplimiento de términos legales para la notificación subsidiaria por aviso y el conteo cierto de términos para ejecutoria de los actos administrativos e incluso la identificación de periodos ciertos para la interposición de recursos de reposición, siendo evidente en muchos casos se hace necesario adicionar días desde la emisión del oficio de citación a notificación personal y el aviso o la fijación del edicto, e incluso para la emisión de las constancias de ejecutoria.

- No se evidencio en los expedientes examinados las constancias de recibo o devolución de correspondencia de los Oficios de citación a notificación personal. Lo anterior no obstante evidenciarse en el marco de las pruebas de recorrido aplicadas que dicho control se aplica previo al inicio de los trámites de notificación subsidiaria, directamente en la página del operador de correspondencia, sin embargo, no reposa en los expedientes la trazabilidad respectiva.
- De igual forma se evidencio como parte del proceso de auditoría que fue aplicado, con impacto en las actividades relacionadas con la emisión de los Oficios de citación a Notificación Personal, Notificación por Aviso y emisión de constancias de ejecutoria, la verificación y control constante, y permanente en los diferentes aplicativos de la ANM (CMC, SGD, Expediente Digital) con el fin de identificar la última dirección reportada por el titular para su citación o notificación, situación que genera desgaste, reproceso (en los eventos que en algún punto del procedimiento de notificación se evidencie errores en la citación - notificación o falta de alguna dirección a la cual citar), o se obliga a generar para 1 mismo titular varias citaciones o notificaciones a distintas direcciones, derivado esto de la falta de certeza de la última dirección reportada o de una base de datos confiable que aporte la información definitiva.
- En relación con el inicio del Procedimiento de “Notificación de Actos Administrativos”, en el GIAM evidencio la OCI que, tratándose de actos administrativos a notificar desde la Vicepresidencia de contratación y titulación, y de la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, se está efectuando a través de documentos escaneados que se dejan en carpeta compartida según Área. La comunicación del inicio del trámite de notificación se hace de diferentes maneras según la Vicepresidencia involucrada, por correo electrónico, planilla o mediante oficio.
- Se evidenciaron situaciones de interacción de notificaciones entre el GIAM y los PAR que han generado situaciones de reproceso (constancias dejando sin efecto notificaciones adelantadas en el nivel central) por cuanto en el nivel desconcentrado no se está informando ni remitiendo los soportes que acrediten el trámite de notificación, o no se deja en evidencia en CMC la custodia derivada de la notificación realmente aplicada. Se recomienda fortalecer los canales con el nivel desconcentrado.
- Se recomienda se sensibilice a los funcionarios y contratistas que intervienen en la ejecución del Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos, en relación con mapas de riesgos de gestión y de corrupción

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

correspondientes al Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de interés, esto a efectos de interiorizar y tomar conciencia sobre la aplicación de los controles de mitigación establecidos por la Entidad, las acciones definidas, las causas, consecuencias e impactos.

5.2.2. EN LOS PUNTOS DE ATENCION REGIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA.

Como resultado de las pruebas de recorrido, entrevista y verificación documental aplicadas se evidencio en el 100% de los Puntos de Atención visitados, que el Procedimiento de “Notificación de Actos Administrativos” en la forma como se encuentra documentado no se está aplicando, esto atendiendo que se evidenciaron diferentes lógicas de ejecución que no corresponden con el modelo contenido en el Procedimiento el cual opera a través de la lógica de control entre apoyo técnico (encargado de la proyección)- abogado (encargado de la revisión previa a la suscripción de la citación, notificación o constancia de ejecutoria)-coordinador (suscriptor final de la actuación).

Tabla No 8 –Flujo de ejecución Notificación de Actos Administrativos – PAR visitados

| PAR Cali | PAR Ibagué | PAR Nobsa | PAR Manizales | PAR Cartagena |
|--|--|--|---|--|
| Se evidencio que desde hacía 3 meses (al momento de la visita) la notificación de actos administrativos de fondo se adelantaba a través de 2 contratistas (abogados) quienes surtían del comienzo al final todo el tramite (notificaciones principales y subsidiarias). Las notificaciones de actos de trámite se hacen a través de 1 funcionario de planta. Se evidencio que para el mes de octubre se empezaría a adelantar las notificaciones de actos administrativos de fondo por intermedio de una funcionaria de planta de la Entidad | Desde el mes de julio de 2019 se está aplicando una nueva forma de trámite y gestión de las notificaciones soportada en la operación por células (Al parecer mediante instrucción verbal emitida de la Gerencia de Seguimiento y Control), en las cuales los abogados a cargo o asignados al manejo de sus expedientes mineros son los encargados de adelantar en todas sus fases, etapas y actividades el procedimiento de notificación de actos administrativos. | El procedimiento se ejecuta a través de 1 contratista (contadora publica) quien ejecuta desde el inicio hasta el final toda la actividad de notificación del acto administrativo (de fondo – principal como lo subsidiario y de tramite-estado) – en el curso de la visita de auditoria se evidencio la presencia de 1 apoyo adicional, en proceso de formación y fortalecimiento para la ejecución del procedimiento. | El procedimiento se ejecuta a través de 1 contratista (de apoyo), quien ejecuta desde el inicio hasta el final todas las actividades de notificación del acto administrativo (de fondo principal como lo subsidiario y de tramite-estado). y quien se encontraba en proceso de formación y fortalecimiento para la ejecución del procedimiento. | El procedimiento se ejecuta a través de 1 funcionario de planta de la Entidad (abogado), quien ejecuta desde el inicio hasta el final todas las actividades de notificación del acto administrativo (de fondo principal como lo subsidiario y de tramite-estado). El profesional se encontraba en proceso de empoderamiento del procedimiento, desde hace 2 meses asumiendo dicha responsabilidad. |

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoria – Conclusiones Actas de cierre de visitas de Auditoria

Lo anterior evidencia la necesidad de revisión y ajuste del procedimiento establecido y la definición de nuevos controles que garanticen y eviten desviaciones en el trámite de las notificaciones o incumplimientos de términos legales para el trámite, por ausencia de controles de revisión aplicables, concentración de roles en una misma persona y garanticen la ejecución del procedimiento de notificaciones bajo una misma lógica ajustada a la forma y recursos con los que cuentan los Puntos de Atención Regional.

- En el 100% de los PAR visitados se evidenciaron impactos generados en relación con el personal destinado para la ejecución del procedimiento de notificación de actos administrativos, atendiendo cambios de los profesionales o apoyos con los cuales se venía ejecutando dicho procedimiento durante la vigencia 2018 y que obligó a gestionar la vinculación de nuevos contratistas con los cuales atender dicho servicio, o designar personal en la planta para asumir dicha responsabilidad, lo cual en algunos casos genero resistencia (escudada en la inexistencia de función específica en materia de notificaciones en los Manuales de Funciones de los cargos del nivel desconcentrado). Lo anterior género que, a partir del final de primer semestre de 2019, al finalizar los procesos de contratación, se iniciaran con los nuevos involucrados y responsables de la ejecución procesos internos de apropiación y ejecución

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

del procedimiento, con impacto directo en el cumplimiento de los términos legales de notificación, y aplicación del procedimiento.

Se recomienda se sensibilice a los funcionarios y contratistas de los Puntos de Atención Regional que intervienen en la ejecución del Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos, en relación con mapas de riesgos de gestión y de corrupción correspondientes al Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de interés, procedimiento de notificación y formatos y bases de datos esto a efectos de interiorizar y tomar conciencia sobre la aplicación de los controles de mitigación establecidos por la Entidad, las acciones definidas, las causas, consecuencias e impactos, y el flujo de ejecución del procedimiento.

- Se evidencio que en el 100% de los PAR Visitados durante la vigencia auditada (26-06-2018 al 30-08-2019) no se estaban diligenciando, ni aplicando los formatos establecidos para el procedimiento de notificación de actos administrativos en el Sistema de Gestión de la Agencia, por los cuales se establece y documenta la aplicación de los controles en las diferentes etapas del procedimiento de notificación, por ende tampoco se estaban aplicando las respectivas columnas de medición de tiempos de notificación (contenidas en las respectivas bases de datos), necesarias para garantizar un control exhaustivo de términos. Ahora bien, la Oficina de Control Interno de la ANM como resultado de las distintas pruebas de auditoria aplicadas en los PAR visitados, así como en los diferentes PAR que integraron la muestra de auditoria observa el impacto que en términos de aplicación de control genera en el nivel desconcentrado la existencia de 26 formatos diferentes de bases de datos a diligenciar tan solo para el procedimiento de Notificación de Actos Administrativos. Lo anterior se reproduce en la omisión de los controles documentados y en el uso de otras bases de datos que resulten más ajustadas a la realidad de la ejecución del procedimiento (Lo cual se evidencio en relación con el 80% de la muestra) y a la necesidad de las regionales, que en muchas ocasiones no cuentan con un equipo exclusivamente destinado para la aplicación del procedimiento y la lógica documentada. La OCI recomendara en el marco de su informe de auditoría la revisión y ajuste del procedimiento de notificación de actos administrativos, así como la revisión de los formatos y bases de datos que lo integran con miras a su ajuste con la realidad de ejecución en los PAR.

En concordancia con lo anterior, igualmente se pudo evidenciar en relación con el 100% de los Puntos de Atención Regional que integraron la muestra de auditoria que no se estaba dejando la trazabilidad correspondiente a la llegada efectiva de los trámites para notificación en los PAR, control que según el Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos se debe documental a través de la *“Planilla de Recibo de Expedientes para Notificar”* Código MIS7-P-004-F-010, independientemente que la comunicación del acto a notificar se haga por medios electrónicos.

- Por otra parte, la Oficina de Control Interno estableció como resultado de las pruebas de auditoria aplicadas que en el 100% de los PAR visitados, no se estaba dejando la debida trazabilidad resultado de la aplicación de los pasos 2, 3, 4, 8, 9 y 10 del Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos, contenido en la Base de datos denominada *“Inventario de Expedientes Remitidos a Otras Dependencias”* Código MIS7-P-004-F-016 Versión 1, correspondiente a la aplicación del control de revisión formal inicial que debe efectuarse sobre los actos administrativos a notificar (número de resolución, nombres y números de identificación de titulares, proponentes o terceros sujetos de la notificación o comunicación, coincidencia entre número de expediente y resolución coincida en su encabezado y acápite resolutive, y que la norma aplicada sea la correcta), lo que ha expuesto al proceso a situaciones en las cuales el acto administrativo con falencias formales continúe el trámite de notificación (advirtiéndose el vicio al final del procedimiento o cuando se procede a su inscripción), o se reporte por correo electrónico la situación evidenciada y el tramite quede sin gestión, ni seguimiento.

BENEFICIO DE AUDITORIA. Ahora bien, se precisa que como resultados de la auditoria adelantada y en el marco de las pruebas de recorrido implementadas se dejaron en cada PAR auditado las respectivas recomendaciones frente a la aplicación del procedimiento procediéndose en el marco de la visita, por parte de los Coordinadores de los 5 PAR visitados a aplicar e implementar las principales bases de datos documentadas como fuente única y evidencia de

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

control para la ejecución del procedimiento: i) Control de Notificaciones por Estado Código MIS7-P-004-F-009 Versión 2; ii) Control de Notificaciones Personales – Código MIS7-P-004-F-003 Versión 2; iii) Control de Notificaciones por Aviso – Código MIS7-P-004-F-005 Versión 2; iv) Control Notificaciones por Edicto – Código MIS7-P-004-F-014 Versión 1; v) Control Constancias de Ejecutoria – Código MIS7-P-004-F-012 Versión 1.; vi) Planilla de recibo de expedientes para notificar – Código MIS7-P-004-F-010; y vii) Base de datos denominada “*Inventario de Expedientes Remitidos a Otras Dependencias*” Código MIS7-P-004-F-016 Versión 1.

- Se evidencio en el 100% de los Puntos de Atención Regional que integraron la muestra de auditoria, que durante la vigencia auditada no se aplicaron los controles de custodia en CMC de los expedientes que surtieron las diferentes etapas del procedimiento de notificación de actos administrativos (conforme se encuentra documentado en el Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos Versión 2 en sus Actividades 11, 21, 23, 31, 38, 48, y 52) esto tratándose de la notificación de actos administrativos de fondo (devoluciones de actos administrativos por falencias de forma, notificación personal, notificación por aviso, notificación por edicto, constancias de ejecutoria, cumplimientos derivados de la ejecutoria del acto administrativo notificado) y notificaciones por estado.
- Por otra parte, se identificaron las mismas situaciones evidenciadas en relación con el GIAM con impacto directo en la ejecución de las actividades que integran el Procedimiento “*Notificación de Actos Administrativos*” Código: MIS7-P-004. Versión 2, en el 80% de los PAR visitados:
 - a) El 40% de los PAR visitados (Cartagena y Nobsa) cuentan con acceso a la Web del Operador de Correspondencia con el fin de verificar y descargar directamente las constancias de recibo-devolución de oficios a citación a notificación personal y notificaciones por aviso. El 60% restante (Cali, Ibagué, y Manizales) carecen de dicho acceso a la herramienta de consulta debiendo solicitar las evidencias del cumplimiento de los tramites de notificación (citaciones y avisos) a través de los representantes del Operador de correspondencia en los PAR, con impacto directo en los tiempos de respuesta a las solicitudes.

Se aclara que en relación con los tramites de notificación, se evidencio que no reposaban las constancias de recibo o devolución originales, por el contrario, se observaron fotocopias de las constancias descargadas desde la página del operador del servicio de correspondencia.

- b) En el 100% de los PAR evaluados se evidenciaron demoras en relación con los tiempos para la entrega de las certificaciones de recibo o devolución de las citaciones a notificación personal y avisos, lo que afecta igualmente el cumplimiento de los tiempos legales para el inicio de la notificación subsidiaria si es del caso o incluso el impulso del proceso con miras a la emisión de constancias de ejecutoria, sobre la cual se identifican excesos en tiempos. Las anteriores situaciones se evidencian en los eventos de consulta de la herramienta del Operador, en donde no se evidencia incorporada la constancia de recibo-devolución escaneada o en la demora para el suministro de las evidencias de recibo-devolución, para el impulso del trámite de notificación a la etapa siguiente.
- c) En el 60% de los PAR auditados (Nobsa, Cartagena y Manizales) se evidencio que las demoras en el recibo de las constancias de recibo-devolución de los oficios de citación a notificación personal o de las notificaciones por aviso, se estaba utilizando en su reemplazo como fuente de información los pantallazos de la Web del Operador en el cual se indican fechas de entrega o devolución. Vale la pena en este punto aclarar que sobre la información se aplicaron pruebas de auditoria dirigidas a evidenciar la confiabilidad de la información reportada y usada, las que evidenciaron diferencias entre las fechas señaladas en la Web del Operador y las que reposan en las constancias de recibo-devolución, la anterior situación impacta directamente el trámite de notificación en cuanto a la confiabilidad del conteo de términos, y constituye una mala práctica de gestión (con impacto directo en los términos, impulso del procedimiento de notificación y ejecutoria de los actos administrativos), en la medida que los recibos y devoluciones deben verificarse directamente sobre los

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

soportes firmados y no respecto de la información reportada en la Web. (Anexo 8 – Ejemplos diferencias Web Operador – Constancias recibo o devolución de expedientes).

- d) De igual forma se evidenciaron constancias de notificación sin fecha y día de su entrega-recibo, Constancias descargadas en los expedientes con firmas y sellos de recibo en algunos casos ilegibles (Ver Anexo 8) lo que ha generado con ocasión de la ejecución del procedimiento (en particular frente al trámite de notificaciones por aviso) a solicitar al operador aclare la fecha efectiva de recibo, o devolución e incluso el tipo de causal.
- e) En el 100% de los PAR visitados e incluso en el GIAM, los conteos de términos a efectos de determinar fechas de ejecutoria de los actos administrativos de fondo que son notificados de manera principal o subsidiaria, se hacen de manera manual con riesgo de error humano frente a la fecha identificada y finalmente consignada en las constancias de ejecutoria.
- f) De igual forma se evidencio en el 100% de los PAR visitados, con impacto en las actividades relacionadas con la emisión de los Oficios de citación a Notificación Personal, Notificación por Aviso y emisión de constancias de ejecutoria, la verificación y control constante, y permanente en los diferentes aplicativos de la ANM (CMC, SGD, Expediente Digital) con el fin de identificar la última dirección reportada por el titular para su citación o notificación, situación que genera desgaste, reproceso (en los eventos que en algún punto del procedimiento de notificación se evidencie errores en la citación - notificación o devoluciones por dirección errada o inexistente), esto derivada de la falta de certeza de la última dirección reportada o de una base de datos confiable que aporte la información definitiva.
- g) En este mismo orden de ideas, se identificó en el 60% de los PAR visitados (Nobsa, Manizales e Ibagué) como resultado de las pruebas de recorrido aplicadas (cruce entre el expediente minero digital versus los soportes de llegada del trámite para notificar acto administrativo de fondo e incluso inicio de la citación a noticiar personalmente) que los actos administrativos a notificar, en algunos casos, son incorporados al expediente y se encuentran listos para consulta por parte de los usuarios mineros incluso antes de su llegada al PAR para el trámite de notificación. Lo anterior implica el riesgo que el titular pueda llegar a conocer el acto administrativo incluso antes de que la ANM inicie el trámite de publicidad del mismo, lo que puede comprometer la finalidad de la notificación del acto en aquellos eventos en los cuales el titular presenta decisiones que podrían serle desfavorables.

5.2.3 CONCEPTO SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS DE GESTION 2019 ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN EL NIVEL CENTRAL Y DESCONCENTRADO.

5.2.3.1EN EL GRUPO DE INFORMACION Y ATENCION AL MINERO.

En **materia de riesgos de gestión 2019** asociados al Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos, se identificó el riesgo denominado *“Inicio de la Notificación de Actos Administrativos por Fuera de los cinco (5) días al recibo del Acto Administrativo”* el cual tienen un riesgo inherente *“Extremo”* y un riesgo residual *“Alto”*, sobre el cual se establecieron los siguientes controles:

- 1) Registrar información en base de datos.
- 2) Custodia del expediente en CMC para notificación de actos administrativos de fondo.
- 3) Custodia del expediente en CMC para la notificación de actos administrativos por Estado-Tramite.
- 4) El uso del SGD para la emisión de los Oficios de citación a notificación personal.

Vale la pena en este punto anotar que las pruebas de recorrido que fueron aplicadas en el Grupo de Información y Atención al Minero evidencian que en efecto dichos controles se han aplicado, no solo durante la vigencia 2019 periodo 1-01 al 15-08-2019 sino durante la vigencia 2018, sin embargo, se evidencio en el caso de notificaciones por estado (sin perjuicio de verificación en trámite de otro tipo de notificaciones) Vigencia 2019, evidenciaron- 255 casos en los cuales las notificaciones se produjeron por fuera de los 5 días de su recibo en el GIAM (rango que comprenderá

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | VERSIÓN 1 FECHA VIGENCIA: |

entre 14 y 6 días hábiles) las cuales se produjeron en su mayoría durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo (9% del total de notificaciones tramitadas por estado durante el periodo auditado 2907 estados) lo que evidencia la materialización del riesgo de gestión.

Ahora bien, el riesgo de Gestion identificado contemplo un riesgo residual (tras la aplicación de controles) “Alto” definiéndose para su tratamiento:

1. La realización de capacitaciones en la notificación de actos administrativos
2. Llevar las tablas de bases de datos con toda la información solicitada que permita aplicar un control exhaustivo de términos.
3. Contratación de personal para que realice seguimiento a las tablas de notificación de los actos administrativos.

Sobre las acciones de mitigación establecidas se pudo establecer que, conforme a las evidencias recaudadas: i) la actividad No 1 (Capacitaciones sobre notificación de actos administrativos) se adelantaron procesos de socialización del procedimiento en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2019 dirigidos a los contratistas del GIAM; ii) la actividad 2 se evidencio en su cumplimiento para el periodo auditado conforme a los análisis contenidos en el Subcapítulo 5.2.1 del presente informe; y iii) El factor con mayor impacto y determinante en el cumplimiento de términos correspondió a la actividad No 3, esto atendiendo que el proceso de notificación de actos administrativos en el GIAM se adelanta en un 90% con apoyo en personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios, y durante el primer semestre de 2019, el proceso de vinculación del personal reporto demoras atendiendo que dichas vinculaciones se empezaron a surtir progresivamente durante los meses de abril y mayo. Lo anterior evidenciara que si bien los controles de mitigación del riesgo fueron eficientes el mismo se materializo en el GIAM de manera residual por las debilidades presentadas en relación con la realización de la Actividad No 3 denominada “*Contratación de personal*”.

5.2.3.2 EN EL NIVEL DESCONCENTRADO DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA.

Ahora bien, en relación con el riesgo denominado “*Inicio de la Notificación de Actos Administrativos por Fuera de los cinco (5) días al recibo del Acto Administrativo*” asociado a la ejecución del Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos Versión 2, en los Punto de Atención Regional, se pudo evidenciar que el riesgo establecido se materializo, esto como resultado de la inaplicación de los controles establecidos en el mapa para evitar la materialización del riesgo, de la siguiente forma:

- i) El **control No 1** (Diligenciamiento de las Bases de datos del sistema) Durante el periodo auditado no fueron aplicados, en el 60% de los PAR visitados el control no se aplicó pues se recurrió a otras bases de datos diferentes a las establecidas por el sistema para el trámite de notificaciones; y en el 40% restante la aplicación del control fue defectuosa atendiendo el uso de algunas de las tablas de control establecidas.
- ii) El **control No 2** (Custodia en CMC de las diferentes etapas del Procedimiento de Notificación) establecidos para la mitigación del riesgo no se aplicó en el periodo auditado ni se está aplicando a la fecha. Lo anterior en relación con el 100% de los PAR que integraron la muestra de auditoria.
- iii) El **control No 3** (control en CMC de las notificaciones por Estado) no se aplicó durante el periodo auditado, ni se aplica a la fecha. Lo anterior en relación con el 100% de los PAR que integraron la muestra.
- iv) El **control No 4** (uso de SGD para la emisión de los oficios de citación a notificación personal) se aplicó en el 100% de los casos examinados.

Asimismo, en lo que respecta a las actividades del tratamiento del riesgo residual calificado como “Alto” (tras la aplicación de controles) definiéndose para su tratamiento: 1. La realización de capacitaciones en la notificación de actos administrativos; y 2. Llevar las tablas de bases de datos con toda la información solicitada que permita aplicar un control exhaustivo de términos; actividades de mitigación que evidencio la OCI en los PAR tampoco se ejecutaron.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

Todo lo anterior evidencia a la Oficina de Control Interno la existencia de una desarticulación en materia de tratamiento y Gestión del riesgo entre el nivel central y su nivel desconcentrado, en la medida que es evidente la aplicación de los controles de mitigación de riesgo inherente y las realización de actividades de control del riesgo residual, enfocadas en el Grupo de Información y Atención al Minero pero sin que se involucrara a los Puntos de Atención Regional-PAR, donde el procedimiento de notificación de actos administrativos igualmente se ejecuta.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

6.1 En relación con el Procedimiento de **Atención al Usuario Minero**:

OPORTUNIDAD DE MEJORA Nº 1. Atendiendo los resultados de auditoria la Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoria aplicada al Procedimiento de Atención al Usuario Minero recomienda al Vicepresidente de Contratación y Titulación y a la Coordinación del Grupo de Información y Atención al Minero, como líderes del proceso auditado:

- 1) Se emitan las directrices que correspondan dirigidas a todos los coordinadores de PAR con el fin de garantizar el ajuste y aplicación de los flujos internos de ejecución al procedimiento documentado de “Atención a Usuarios Mineros” Código MIS7-P-001 Versión 2, así como la aplicación de la “Base de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1, como fuente única de control y registro de los servicios prestados a los ciudadanos en el marco de dicho procedimiento.
- 2) Se disponga la revisión y ajuste del formato denominado “Bases de Datos de Registro de Usuarios Atendidos” Código MIS7-P-001-F-009 Versión 1 atendiendo la nueva lógica de consulta de expedientes que involucra el expediente minero digital.
- 3) Solicitar al Grupo de Servicios Administrativos en el marco del Proceso de Gestión Documental defina y establezca el tratamiento que debe darse al formato MIS7-P-001-F001 Versión 1 y los soportes diligenciados que reposan en poder de los diferentes PAR (estableciendo si debe o no reposar en el expediente minero digital y en su soporte físico).
- d) Se efectúe la revisión y ajuste del procedimiento “Atención al Usuario Minero” Código MIS7-P-001 Versión 2, atendiendo que conforme lo establece la Actividad 17 no se está realizando en los PAR.
- 4) Se establezcan estrategias dirigidas a fortalecer las competencias de los profesionales encargados de la ejecución del procedimiento auditado a nivel desconcentrado, e igualmente en temas relacionados con riesgos de gestión y corrupción de la ANM.

RECOMENDACIÓN CON ALCANCE PREVENTIVO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA No 2. Se observó en el marco de las pruebas de auditoría aplicadas en el Grupo de Información y Atención al Minero una serie de situaciones emanadas de la atención que se proporciona por parte del equipo encargado de la radicación de correspondencia de los usuarios con impacto directo en la percepción de la prestación del servicio de atención al usuario minero del GIAM relacionada con la jornada y continuidad del servicio² así como con el trato proporcionado al usuario por parte del personal del operador del servicio de correspondencia al momento de la radicación de correspondencia, lo cual ha generado quejas en dicho sentido(Ver Anexo Fotográfico No 6). Lo anterior evidencia la existencia de un posible riesgo reputacional que impacta la percepción del usuario sobre el servicio que presta el GIAM³ y la imagen de la Agencia. Por lo anterior la OCI recomienda:

² Hecho igualmente evidenciado en el PAR Ibagué atendiendo que al momento de aplicación de la prueba de recorrido el 20 de septiembre de 2019, se evidencio una situación de indisponibilidad de servicio en cuanto a la ausencia de personal del Operador del Servicio de Correspondencia para la radicación formal de tramites en el PAR (al parecer por una situación de incapacidad médica o enfermedad de la contratista de apoyo establecida), la cual no obstante reportarse por los canales oficiales no había sido suplida, exponiéndose al PAR frente a riesgos relacionados con la debida gestión y trazabilidad de las comunicación y peticiones ciudadanas.

³ Soportado en la calificación efectuada al servicio como mala 0.45% o regular de 0.55% conforme se evidencia en la Tabla No 5 del Informe de Auditoria

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

i) al supervisor del Contrato (Grupo de Servicios Administrativos) se tomen los correctivos frente al contratista operador del Servicio de Correspondencia, con el fin de fortalecer en el prestador del servicio y su equipo el enfoque en el cliente.

ii) al Coordinador del Grupo de Información y Atención al Minero junto con los responsables de ejecución del procedimiento a nivel desconcentrado, adelante proceso de evaluación de contexto e identificación del hecho como peligro susceptible de gestionarse como riesgo en el marco del Mapa de Riesgos de Gestión de la Vigencia 2020, en el evento que se considere como riesgo relevante del Procedimiento de Atención a Usuarios Mineros.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 3. La Oficina de Control Interno recomienda a la Coordinación del Grupo de Información y Atención al Minero de la Vicepresidencia de Contratación y Titulación para la vigencia 2019 que:

1) En la construcción del mapa de riesgos de gestión de la vigencia 2020 se haga participe a los Coordinadores de los PAR y personal que ejecuta en el nivel desconcentrado dicho procedimientos, de las actividades de evaluación de contexto interno y externo, identificación, análisis, valoración, calificación y evaluación del riesgo, esto atendiendo que en el nivel desconcentrado también se ejecutan los procedimientos de atención al usuario minero y notificación de actos administrativos, y por lo tanto la gestión del riesgo debe ser una actividad compartida que involucre no solo al Grupo de Información y Atención al Minero de la Vicepresidencia de Contratación y Titulación, sino a todas las áreas del nivel desconcentrado que participan del mismo.

2) Adelantar procesos de sensibilización tendientes a fortalecer la toma de conciencia, por parte de cada uno de los funcionarios y contratistas que participan en la ejecución de los Procedimientos de Atención a Usuarios Mineros y Notificación de Actos Administrativos, frente al conocimiento de los riesgos de gestión y corrupción identificados por la ANM para el Proceso de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés (riesgos, Causas, Consecuencias, Controles y Acciones).

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 4. Recomienda la Oficina de Control Interno a la Coordinación del Grupo de Información y Atención al Minero y al Despacho de la Vicepresidencia de Contratación y Titulación, adelante proceso de revisión del Mapa de Riesgos de Gestión-PROCESO ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS DE INTERES respecto de los riesgos "*Perdida de los documentos que reposen dentro de los expedientes mineros*" y "*Perdida de los expedientes mineros*", respecto de los cuales se evidencio que tanto la calificación del riesgo inherente como la calificación proporcionada al riesgo residual se les estableció como "*Alta*", lo que en esencia indicaría que los controles que se establecieron para evitar la materialización del riesgo son ineficientes.

De igual forma, se recomienda se efectúe revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 publicado en el portal de transparencia de la ANM, atendiendo que el documento publicado no tiene riesgos identificados para el Proceso de ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERES.

6.2 En relación con el Procedimiento de **Notificación de Actos Administrativos**:

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 5. La Oficina de Control Interno de la ANM, recomienda al Vicepresidente de Contratación y Titulación y a la Coordinación del Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM, con participación de los responsables de la ejecución del procedimiento de notificación de actos administrativos en los PAR, se adelante procesos de revisión y actualización del Procedimiento "*Notificación de Actos Administrativos*" Código: MIS7-P-004. Versión 2, junto con sus 26 bases de datos de control, esto a efectos de ajustarlos a las necesidades y lógicas de ejecución de los Puntos de Atención Regional.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 6. Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM establecer estrategias dirigidas a fortalecer las competencias de los profesionales encargados de la ejecución del procedimiento auditado a nivel desconcentrado, e igualmente en temas relacionados con riesgos de gestión y corrupción de la ANM, esto atendiendo que en el 100% de la muestra de auditoria pudo evidenciarse que el mencionado procedimiento se ejecuta con personal nuevo (contratistas o funcionarios).

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
| | | VERSIÓN 1 |
| | INFORME DE AUDITORIA DE GESTION | FECHA VIGENCIA: |

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 7. Atendiendo que como resultado del ejercicio auditor adelantado se evidencio a nivel de los Puntos de Atención Regional que se materializo el riesgo de Gestion denominado “*Inicio de la Notificación de Actos Administrativos por Fuera de los cinco (5) días al recibo del Acto Administrativo*”, la Oficina de Control Interno de la ANM recomienda al Coordinador del Grupo de Información y Atención al Minero-GIAM con participación de los líderes de ejecución en el nivel desconcentrado de la Agencia. Se efectúe un nuevo proceso de evaluación del mencionado como riesgo y de su Gestion, incluyendo la reevaluación de los controles aplicables para mitigación y las actividades de control del riesgo inherente.

RECOMENDACIÓN CON ALCANCE PREVENTIVO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA No 8. Como resultado de las pruebas de auditoria aplicadas, así como de los hechos evidenciados en los Numerales 5.2.1 y 5.2.2 del presente informe, evidencia la Oficina de Control Interno la presencia de una serie de peligros que refieren a la existencia de un riesgo de gestión relevante denominado “*Notificación Indebida de Actos Administrativos*” con presencia tanto en el nivel central como desconcentrado de la Entidad, el cual se recomienda al Vicepresidente de Contratación y Titulación y al Coordinador del Grupo de Información y Atención al Minero con participación de los responsables de la ejecución en el nivel desconcentrado de la Entidad, sea contextualizado interna y externamente, y gestionado como riesgo de gestión para la vigencia 2020.